



Bogotá, 26-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120616961

Fecha: 26-07-2024

Señor:

Mateo Roldan Carvajal

Correo: mateoroldnc@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de la queja con radicado No. 20225340784442.

Respetado Señor Roldan:

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio con la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca S.A., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de esta:

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Primero: Usted manifiesta que:

Por medio de la presente solicito el reembolso de un cobro doble de equipaje adicional para la reserva 2N445V (vuelo redondo Medellín-Cancún entre el 11 y 15 de octubre de 2021). El cobro doble corresponde a un cobro por la página web, de un servicio del cual nunca recibí confirmación. La reserva corresponde al pasajero Mateo Roldan Carvajal, de nacionalidad Colombia, Pasaporte AT769338 y documento de identidad 1037631681. El cobro se hizo a una tarjeta de crédito a nombre de Juanita Mejía. El derecho de petición lo realizo porque, como se observa en las conversaciones por correo anexadas en este documento, existe desidia por parte de su compañía para atender un caso que recibieron el 8 de noviembre, y del cual no se ha avanzado desde el 17 de noviembre. En repetidas ocasiones hemos contactado (Mateo Roldan como pasajero y Juanita Mejía como titular de la tarjeta a la cual se le hizo el cobro) a Avianca mediante línea de atención al cliente y correo electrónico, sin recibir ninguna noticia del caso, y mucho menos el reembolso del cobro. Mientras Avianca aún no ha reintegrado el dinero que cobró, y por el cual no entregó ningún servicio, la deuda con la franquicia de la tarjeta de crédito ya

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Página | 1

GD-FR-004
V4 - 23-May-2023

la tuvimos que pagar oportunamente. En consecuencia, solicito el reembolso del dinero a la brevedad.

Segundo: Por los hechos anteriores, le informamos que, la Superintendencia de Transporte, mediante radicado No. 20229100686201 requirió a la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca S.A., para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja.

Así las cosas, la empresa emitió respuesta mediante radicado No. 20225340784442, informando que efectivamente se evidenció en el sistema que la reversión del dinero se realiza, el día 24 de agosto del 2022 a la tarjeta terminada 9344, por un valor de 1434 MXN.

Tercero: Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 20111, que reza:

"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector transporte y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no proceden iniciar investigación administrativa.

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando la documentación pertinente

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Mauricio Villota: *mauricio villota*